

**PENGARUH CITRA MEREK , KUALITAS PELAYANAN DAN *VALUE*
PELANGGAN,TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA LARISSA AESTHETIC CENTER KUDUS**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Tugas dan Syarat-Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Ekonomi Jurusan Manajemen
Pada Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta

Disusun oleh :

MASITHOH DWI HAPSARI

B 100 160 265

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN
FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA**

2020

HALAMAN PENGESAHAN

Yang bertanda tangan dibawah ini telah membaca skripsi dengan judul

**PENGARUH CITRA MEREK , KUALITAS PELAYANAN DAN *VALUE*
PELANGGAN,TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN
PADA LARISSA AESTHETIC CENTER KUDUS**

Yang ditulis dan disusun oleh :

MASITHOH DWI HAPSARI

B 100 160 265

Penandatanganan berpendapat bahwa skripsi tersebut telah memenuhi
syarat untuk diterima

Surakarta, 25 April 2020

Pembimbing Utama



(Basworo Diby,S.E.,M.Si.)

Mengetahui

Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis
Universitas Muhammadiyah Surakarta



Dr. H. Syamsudin.S.E.,M.M



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SURAKARTA

FAKULTAS EKONOMI DAN BISNIS

Jl. A. Yani Tromol Pos 1 Pabelan Kartosuro Telp. (0271) 717417 Surakarta – 57102

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : **MASITHOH DWI HAPSARI**

NIM : **B 100 160 265**

Jurusan : **MANAJEMEN**

Judul Skripsi : **PENGARUH CITRA MEREK, KUALITAS PELAYANAN DAN
VALUE PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS
PELANGGAN PADA LARISSA AESTHETIC CENTER KUDUS**

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa skripsi yang saya buat dan serahkan ini merupakan hasil karya saya sendiri, kecuali kutipan-kutipan dan ringkasan-ringkasan yang semuanya telah saya jelaskan sumbernya. Apabila dikemudian hari terbukti dan atau dapat dibuktikan bahwa skripsi ini hasil jiplakan, maka saya bersedia menerima sanksi apapun dari Fakultas Ekonomi dan Bisnis atau gelar dan ijazah yang diberikan oleh Universitas Muhammadiyah Surakarta batal saya terima.

Surakarta, April 2020

Yang membuat pernyataan,

Masithoh Dwi Hapsari

MOTTO

“Waktu bagaikan pedang jika engkau tidak memanfaatkan dengan baik maka ia akan memanfaatkanmu”

(Hadis Riwayat Muslim)

“Karunia Allah yang paling lengkap adalah kehidupan yang didasarkan pada ilmu pengetahuan “

(Ali bin Abi Thalib)

“Tujuan pendidikan itu untuk mempertajam kecerdasan,memperkuat kemauan serta memperhalus perasaan”

(Tan Malaka)

“Pengetahuan adalah senjata yang paling hebat untuk mengubah dunia”

(Nelson Mandela)

PERSEMBAHAN

Kupersembahkan penulisan skripsi ini untuk orang-orang terkasih :

- ❖ Bapak dan Ibu serta Kakak atas doa doa, kasih sayang, kesabaran dan pengorbanan yang telah diberikan. Terima sudah memberikan banyak pembelajaran yang bermanfaat.
- ❖ Balai Penyuluh Keluarga Berencana Kecamatan Jakenan. Terimakasih telah menjadi keluarga kedua dengan segala kebersamaan, canda tawa, dukungan dan pengertian yang baik.
- ❖ Pembimbing Skripsi saya, Bapak Basworo Dibyo yang telah sabar dalam membimbing dan mengarahkan dalam pembuatan skripsi ini.
- ❖ Teman-Teman Seperjuangan Kelas G Manajemen 2016. Terimakasih telah menjadi partner selama menempuh perkuliahan
- ❖ Almameter Universitas Muhammadiyah Surakarta yang sudah memberikan ilmu dan pengalaman.

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh citra merek, kualitas pelayanan dan *value* pelanggan terhadap loyalitas pelanggan pada Larissa Aesthetic Center Kudus. Jenis penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Sampel dalam penelitian ini berjumlah 164 konsumen di Larissa Aesthetic Center Kudus dengan menggunakan kuesioner sebagai pengumpulan data. Teknik pengambil sampel menggunakan *non probability sampling*. Teknik analisa data menggunakan Regresi Linear Berganda, Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa : Citra Merek, Kualitas Pelayanan dan *Value* Pelanggan mempunyai pengaruh positif terhadap Loyalitas Pelanggan.

Kata Kunci : Citra Merek, Kualitas Pelayanan, *Value* Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan.

ABSTRACT

This study aims to analyze the influence the effect of brand image, service quality and customer value on customer loyalty at the Larissa Aesthetic Center Kudus. This type of research uses quantitative research methods. The sample in this study amounted to 164 consumer in the Larissa Aesthetic Center Kudus by using a questionnaire as data collection. The sampling techniques using Multiple Linear Regression, The result of this study indicate that : Brand Image, Service Quality, Customer Value have a positive influence on Customer Loyalty.

Keywords : *Brand Image, Service Quality, Customer Value and Customer Loyalty*

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Wr. Wb

Alhamdulillah segala puji syukur kita panjatkan kepada kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “ PENGARUH CITRA MEREK,KUALITAS PELAYANAN DAN *VALUE* PELANGGAN TERHADAP LOYALITAS PELANGGAN PADA LARISSA AESTHETIC CENTER KUDUS “.

Shalawat serta salam kita curahkan kepada junjungan besar Nabi Muhammad SAW yang kita nantikan syaafatNya kelak dan menunjukkan kepada kita semua jalan yang lurus berupa ajaran islam yang sempurna dan menjadi anugrah terbesar bagi alam semesta.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat menyelesaikan program pendidikan strata 1 pada Fakultas Ekonomi Bisnis Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta. Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidak akan terwujud tanpa bimbingan, arahan,dukungan serta bantuan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Sofyan Anif, M.Si Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta dan segenap pimpinan rektor Universitas Muhammadiyah Surakarta.
2. Bapak Dr. H. Syamsudin, M.M. Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta.
3. Bapak Imronudin, S.E, M.Si., Ph.D. Selaku Ketua Jurusan Manajemen Universitas Muhammadiyah Surakarta.
4. Bapak Basworo Dibyo, SE.,MM., Selaku pembimbing skripsi yang telah memberikan arahan dan bimbingan dalam studi kepada penulis
5. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Muhammadiyah Surakarta khususnya Program Studi Manajemen yang telah

membimbing dan memberikan ilmu serta membantu dalam bidang akademik dan administrasi mahasiswa

6. Bapak dan Ibu yang selalu memberikan kasih sayang dan dukungan baik spiritual maupun material untuk keberhasilan penulis.
7. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebut satu persatu yang membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Surakarta, 23 April 2020

Penulis

MASITHOH DWI HAPSARI

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....	iii
MOTTO	iv
PERSEMBAHAN.....	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	5
C. Tujuan Penelitian	5
D. Manfaat Penelitian	6
E. Sistematika Penulisan Skripsi	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	8
A. Landasan Teori	8
1. Loyalitas Pelanggan	8
2. Citra Merek	10
3. Kualitas Pelayanan.....	12
4. Value Pelanggan	14
B. Penelitian Terdahulu.....	17
C. Hipotesis	18
D. Kerangka Pemikiran	18
BAB III METODE PENELITIAN	20
A. Desain Penelitian.....	20
B. Variabel Penelitian dan Definisi Operasional Variabel	20

	C. Populasi dan Sampel	23
	D. Data Dan Sumber Data.....	24
	E. Metode Pengumpulan Data	25
	F. Uji Instrumen Penelitian	25
	G. Analisis Data	26
BAB IV	HASIL DAN PEMBAHASAN	31
	A. Karakteristik Responden	31
	1. Karakteristik Jenis Kelamin.....	31
	2. Karakteristik Berdasar Usia	32
	3. Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	33
	4. Karakteristik Pendapatan	33
	5. Karateristik Pekerjaan.....	34
	B. Pengujian Instrumen	35
	1. Uji Validitas	35
	2. Uji Reliabilitas	38
	C. Hasil Analisis Data.....	38
	1. Hasil Uji Asumsi Klasik	38
	2. Uji Hipotesis Penelitian	40
	D. Pembahasan	44
	1. Pengaruh Citra Merek Terhadap Loyalitas Pelanggan	44
	2. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan	45
	3. Pengaruh Value Pelanggan Terhadap Loyalitas Pelanggan.....	46
BAB V	PENUTUP.....	48
	A. Kesimpulan.....	48
	B. Keterbatasan Penelitian	48
	C. Saran	49

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1	Diskripsi Karakteristik Jenis Kelamin.....	32
Tabel 4.2	Diskripsi Karakteristik Usia	32
Tabel 4.3	Diskripsi Karakteristik Pendidikan Terakhir.....	33
Tabel 4.4	Diskripsi Karakteristik Pendapatan	34
Tabel 4.5	Diskripsi Karakteristik Pekerjaan.....	34
Tabel 4.6	Hasil Uji Validitas Citra Merek.....	36
Tabel 4.7	Hasil Uji Validitas Kualitas Pelayanan	36
Tabel 4.8	Hasil Uji Validitas Nilai Pelanggan	37
Tabel 4.9	Hasil Uji Validitas Loyalitas Pelanggan.....	37
Tabel 4.10	Hasil Uji Reliabilitas	38
Tabel 4.11	Hasil Uji Normalitas.....	39
Tabel 4.12	Hasil Uji Multikolinearitas	39
Tabel 4.13	Hasil Uji Heteroskedastisitas.....	40
Tabel 4.14	Hasil Uji Regresi Linear Berganda.....	41
Tabel 4.15	Hasil Uji t	42
Tabel 4.16	Hasil Uji F	43

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	19
------------------------------------	----

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Kuesioner Penelitian
Lampiran 2	Tabulasi Data Penelitian
Lampiran 3	Tabulasi Hasil Pengumpulan Data
Lampiran 4	Hasil Olah Data
Lampiran 5	Tabel t dan tabel F